

CONTRATOS DE FRANQUICIAS: EL DEBER DE ASISTENCIA DEL FRANQUICIADOR AL FRANQUICIADO

En los últimos años, la actividad económica y expansión de las franquicias se ha ido incrementando y avanzando con paso firme y seguro. Son muchos los empresarios que, en una época de crisis, en la que el consumidor busca la seguridad y el prestigio de una marca, deciden iniciar o expandir sus negocios mediante la franquicia, tanto como franquiciados como franquiciadores.

El contrato de franquicia es un contrato que carece de una regulación expresa, si bien hay normas por las que se regula el ejercicio de la actividad comercial en régimen de franquicia y la comunicación de datos al registro de franquiciadores que sí que establecen una regulación parcial del contrato de franquicia.

Para poder franquiciar, además de cumplir con los requisitos normativos concretos y con la experiencia suficiente y de éxito del negocio que se franquicia, el franquiciador, tiene que cumplir una serie de obligaciones fundamentales que tienen como fin la entrega o puesta a disposición del franquiciado los elementos esenciales que le permitan iniciar la actividad franquiciada. Dichas obligaciones se podrían concretar y resumir en:

- Cesión al franquiciado de los conocimientos y técnicas que le son propias y características a la franquicia (Know-How)
- La prestación continua de asistencia técnica y comercial al franquiciado
- Facilitar las materias primas o los productos que sean característicos de la marca de forma directa o a través de proveedores homologados o autorizados
- Supervisión y control del franquiciado

La prestación continua de asistencia técnica y/o comercial al franquiciado, tiene un carácter esencial en el contrato de franquicia y es un complemento y prolongación del deber de comunicación del Know-How. Tiene que ser activa y dinámica, debiéndose actualizar e incluir nuevas técnicas de explotación o de mejora. Asimismo, el franquiciador tiene que asistir al franquiciado durante toda la vigencia del contrato, no es suficiente que le asista solo durante la fase inicial o ésta no tenga suficiente contenido o el mismo sea difuso.

Uno de los elementos esenciales de esa asistencia técnica que tiene que prestar el franquiciador, es la formación del franquiciado mediante cursos o seminarios formativos. Dicha actuación favorece a ambas partes, una recibe conocimientos de la franquicia y los aplica diariamente en el desarrollo del negocio, y la otra, se beneficia de esos resultados y de que el consumidor o usuario que va a la franquicia perciba que se trata de una misma red y que el franquiciado vele por el bien de la misma.

La normativa vigente no establece unos criterios mínimos o estandarizados, sino que deja margen de actuación ya que el campo de la franquicia es muy amplio y no sería posible

detallar específicamente en qué debe consistir la formación y los elementos o materias que se deben incluir o tratar. **Normalmente, en los contratos de franquicia, se establecen específicamente en qué van a consistir esos cursos formativos y el método en que se van a llevar a cabo, suelen ser muy prácticos y se desarrollan en dos fases, una inicial y otra continua.** El coste y los gastos de los cursos formativos, a excepción del inicial que acostumbra estar incluido en el canon de entrada, se suele abonar por el franquiciado.

La primera de las fases, la inicial, es más extensa y detallista, su fin es enseñar y trasladar al franquiciado el método de la franquicia y el espíritu y valores esenciales de la misma. Esta formación inicial, no se debe confundir con la transmisión del Kow-How, éste se transmite a través de una licencia de uso temporal condicionada y mediante la entrega del denominado “Manual Operativo” y/o de los soportes físicos o electrónicos en los que se recogen los conocimientos y métodos que lo integran (fórmulas, instrucciones, etc.), junto con el apoyo explicativo básico para poder ponerlo en práctica.

La segunda fase formativa, es la que se va desarrollando durante la vigencia del contrato y la que busca afianzar conocimientos y, en su caso, modificarlos y reciclarlos conforme a los estándares actualizados de la franquicia en cuestión. Por lo anterior, los franquiciadores deben tener presente que la formación es un elemento esencial, que no el único, de la asistencia técnica que hay que prestar a los franquiciados, constituye una obligación no susceptible de omisión.

Juan Maudit

Abogado en DJV Abogados